

# คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



## ITA Online

Integrity and Transparency Assessment

### 2022



โรงเรียนลำปางกัลยาณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

## คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนลำปางกัลยาณี

.....

### หลักการและเหตุผล

โรงเรียนลำปางกัลยาณีให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการ ปกป้องจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ของโรงเรียนลำปางกัลยาณี โดยมีเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องและครบถ้วน
3. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่และสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง สามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

### หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - (1.1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - (1.2) กระทำคามผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - (1.3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - (1.4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
  - (1.5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

### 3. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำ สุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(3.1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(3.2) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(3.3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

(3.4) ค าขอของผู้ร้องเรียน

(3.5) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(3.6) ระบุวัน เดือน ปี

(3.7) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุพยานบุคคล (ถ้ามี)

4. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

### 5. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(5.1) ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(5.2) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(5.3) ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3

### 6. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งขอร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(6.1) ส่งขอร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ โรงเรียนลำปางกัลยาณี 224

ถ.พหลโยธิน ตำบลสวนดอก อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52100 ติดต่อโทร : 054-019664 ระบบอัตโนมัติ 0 โทรสาร : 054-224389

(6.2) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://lks.ac.th/>

(6.3) ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต้นสังกัด

### กระบวนการจัดการขอร้องเรียน

1. ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

2. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณี ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3. กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณีเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายและคดีดำเนินการตามค าสั่งนั้น

4. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติน่าสงสัยเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณีเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

5. ในการพิจารณาไต่สวนให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

6. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง รายงานผลการสืบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณี

7. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มกฎหมายและคดีแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

8. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนให้ดำเนินการดังนี้

(8.1) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และ

(8.2) แจ้งไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมชี้แจงเหตุผล และผลการดำเนินงาน โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการ ซึ่งถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

### **มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล**

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

## แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของโรงเรียน

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า .....

ตำแหน่ง ..... สังกัด .....

หมายเลขบัตรประชาชน .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ถนน ..... ตำบล ..... อำเภอ .....

จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

มีความประสงค์จะร้องเรียนเรื่อง.....

ข้อความ.....

.....

.....

มีเอกสารแนบ จำนวน ..... แผ่น

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณี

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ความเห็นผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณี

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณี